El Quito que queremos
se prepara para prevenir riesgos y desastres

1

Protección Ciudadana
ante violencia y delincuencia

Sistema Metropolitano de Capacitación

Quito Distrito Metropolitano

PRESENTACIÓN

Es un deber para las instituciones comprometidas con el bienestar de sus ciudadanos poner en marcha una Política Publica de Seguridad Ciudadana que genere confianza, bienestar y proteja a la ciudadanía. El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito conjuntamente con la Policía Nacional del Ecuador, desde el ámbito de sus competencias, debe responder a los problemas de inseguridad, violencia y delincuencia que afectan a la comunidad.

La participación ciudadana es la base para establecer vínculos de fraternidad y solidaridad entre vecinas y vecinos; no podemos aceptar que la incertidumbre y el temor nos encierren en nuestras casas y no nos permitan vivir en comunidad.

En este contexto, ponemos a disposición de la ciudadanía quiteña, el Manual de Protección Ciudadana, que contiene normas y consejos de cómo protegernos y sentirnos seguros en el entorno familiar y comunitario.

Augusto Barrera Guarderas
ALCALDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Lourdes Rodríguez Jaramillo
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD

Freddy Martínez Pico
COMANDANTE GENERAL DE LA POLICIA

CONTENIDOS

NORMAS DE PROTECCIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA 6

ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 6

ALARMAS COMUNITARIAS: UN MECANISMO DE ORGANIZACIÓN CIUDADANA PARA LA SEGURIDAD 8

¿CÓMO HACER UNA DENUNCIA O PEDIR AYUDA? 10

MEDIDAS DE PRECAUCIÓN ANTE ROBOS Y OTROS DELITOS 12

¿CÓMO EVITAR EL ASALTO O ROBO A PERSONAS? 12

SI VA A SALIR DE VACACIONES... 13

¿CÓMO EVITAR ROBOS EN CASAS Y DEPARTAMENTOS? 14

¿CÓMO EVITAR EL ROBO INTERNO DOMÉSTICO? 17

NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO 18

¿CÓMO EVITAR EL ROBO DE VEHÍCULOS? 19

¿CÓMO EVITAR EL ROBO EN LOCALES COMERCIALES? 21

¿CÓMO EVITAR EL ROBO DENTRO DE SU EMPRESA? 23

DELITOS INFORMÁTICOS Y TELEFÓNICOS 24

FALSIFICACIÓN 27

ESTAFA 28

SECUESTRO 29

NORMAS PARA CUIDAR A NUESTROS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 31

¿CÓMO PREVENIR LA TRATA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES? 31

¿CÓMO PREVENIR EL CONSUMO DE ALCOHOL Y OTRAS DROGAS EN SUS HIJOS/AS O FAMILIARES? 31

¿CÓMO EVITAR QUE NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES INGRESEN A LAS PANDILLAS JUVENILES? 32

NORMAS PARA PREVENIR Y ACTUAR ANTE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 33

TIPOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 33

SI USTED SUFRE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 34

SI USTED CONOCE A ALGUIEN QUE SUFRE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 35

NORMAS DE PROTECCIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA

La aplicación de estas normas de seguridad, permitirán unirnos más como familia y como vecinos y sobre todo, sentir que nosotros podemos hacer mucho por nuestra propia seguridad.

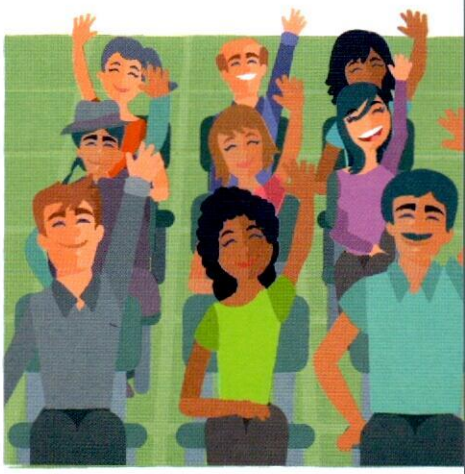
ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación comunitaria es trascendental en la búsqueda de soluciones a los problemas de inseguridad que enfrentan los diferentes barrios del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), por lo tanto es importante que la comunidad trabaje junto con el Municipio de Quito y la Policía Nacional para disminuir la inseguridad de los habitantes.

Para mejorar las condiciones internas de su barrio, le hacemos las siguientes recomendaciones de seguridad:

- Apoye la gestión de la Policía Nacional y del Municipio de Quito en la lucha contra la inseguridad, cada uno en su competencia hace lo posible para que usted viva tranquilo.
- Mantenga un contacto directo con las Jefaturas de Seguridad y Convivencia Ciudadana de cada Administración Zonal del DMQ y apoye las gestiones y tareas que la Policía Comunitaria proyecte realizar en pro de su seguridad.
- Cuando existan convocatorias para capacitaciones, simulacros y otros eventos en pro de su seguridad, asista con optimismo, pues su participación hará que otros vecinos se sumen y tengamos barrios más solidarios y que convivan en armonía.

- Participe y formule el plan de seguridad de su barrio conjuntamente con sus vecinos, la Policía Comunitaria y el Municipio de Quito. Posterior a ello, realice reuniones conjuntas de evaluación y genere participativamente las propuestas de mejoramiento.
- Priorice en asamblea general las obras más urgentes e importantes de su barrio, que incidan en el mejoramiento de la seguridad del mismo. Ello incluye, por ejemplo, gestionar ante las autoridades competentes los requerimientos de la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) del sector, para su correcto y buen funcionamiento.
- Realice un seguimiento continuo de las actividades de los Policías Comunitarios y fiscalice la buena utilización de los recursos logísticos que manejan las UPCs.
- Conozca la realidad de su barrio. La información que usted proporcione a la Policía Nacional, y especialmente a la Policía Comunitaria, será de gran ayuda para mejorar la seguridad de su barrio.
- Recupere el sentido de pertenencia del sitio donde vive, recoja datos históricos y pase la voz a los más jóvenes, ellos serán la memoria del futuro.
- Rescate el sentido de buena vecindad, conozca los nombres y teléfonos de sus vecinos.
- Sea solidario con sus vecinos, mantenga buenas relaciones con ellos, en algún momento serán quienes le brinden el apoyo que usted necesite.
- Invite a reuniones vecinales con el fin de unir lazos de fraternidad, comparta un café frente a su casa y recupere el espacio que la delincuencia le está quitando.



ALARMAS COMUNITARIAS: UN MECANISMO DE ORGANIZACIÓN CIUDADANA PARA LA SEGURIDAD

La Alarma Comunitaria es un instrumento disuasivo para combatir la delincuencia en un barrio, jamás remplazará el trabajo que debe hacer la Policía Nacional.

Hay varios tipos de alarmas comunitarias, las más conocidas son: electrónicas, inalámbricas y sirenas comunitarias. En algunos barrios del DMQ el mecanismo disuasivo utilizado son los silbatos y luces exteriores.

Cualquiera sea el tipo de alarma que se instale, ésta solo funcionará si existe conciencia de su función disuasiva y de la participación comunitaria. Un sistema por más sofisticado que sea no funciona si los moradores no participan y no se hacen co-partícipes de su propia seguridad, sin remplazar el trabajo y función de la Policía Nacional.

Proceso para la instalación de alarmas comunitarias

- Diagnóstico de los barrios más necesitados de alarmas comunitarias de acuerdo a la incidencia delincuencial, en conjunto con la Policía Nacional y el Municipio de Quito, a través de las Jefaturas de Seguridad y Convivencia Ciudadana de cada Administración Zonal.
- Asistencia a talleres de capacitación sobre temas inherentes a la Seguridad Ciudadana.
- Conformación de los Comités de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Firma de acuerdo para la instalación y mantenimiento de alarmas comunitarias entre la UPC del barrio, el Municipio de Quito y la Comunidad Barrial.
- Inicio del proceso de instalación a través de la Administración Zonal.

Normas de uso y manejo de alarmas comunitarias

- Activar la alarma solamente en casos de emergencia. De la buena utilización dependen los buenos resultados.
- Evite el mal uso de la alarma comunitaria. No la utilice para convocar a la misa, reuniones barriales o para celebrar el gol de nuestro equipo de fútbol favorito. Las falsas alarmas harán que el sistema pierda credibilidad.
- Si está seguro/a de que se está vulnerando su seguridad, active la alarma e inmediatamente llame a la UPC más cercana a su barrio.
- Es necesario que tenga a la mano los números telefónicos de sus vecinos más cercanos, llámelos en cuanto active la alarma.
- Si la central de la alarma comunitaria detecta el sitio desde el cual fue activada, la organización comunitaria, mediante el árbol telefónico, hará que sus vecinos inmediatamente se alerten y tomen las precauciones necesarias (el vecino A llama a la vecina B, el vecino B llama al C, el C al D, etc.).

- Si el evento es en horas de la noche, encienda las luces de su casa.
- Si tiene su auto guardado en un garaje, toque la bocina y haga el mayor ruido que pueda.
- No haga rondas, ni salga a patrullar el barrio en el momento que se ha escuchado sonar la alarma, ese trabajo le corresponde a la Policía Nacional. Sea prudente.
- Si por algún motivo se logra aprehender al presunto delincuente, póngalo a disposición de la Policía Nacional, no tome la justicia por mano propia.
- Evalúe lo acontecido con los moradores del barrio y hagan los ajustes necesarios para posibles futuros eventos.

¿CÓMO HACER UNA DENUNCIA O PEDIR AYUDA?

Para que una denuncia sea eficaz, es necesario que el o la denunciante intente recordar la mayor cantidad posible de detalles acerca de los hechos de los cuales fue víctima y cómo ocurrieron. Si por ejemplo usted es víctima de un asalto a mano armada en la calle, trate de recrear toda la escena. Tenga en cuenta el lugar exacto en donde ocurrió, la hora, las palabras, cómo vestía el o los delincuentes.

En caso de robos, asaltos, crímenes o cualquier otro delito, llame rápidamente **al teléfono 101** de la **CEMAC**, ellos enviarán de inmediato personal especializado en investigaciones al lugar de los hechos para tomar los datos, huellas y declaraciones. Además, le ayudarán a realizar la denuncia.

También puede llamar o dirigirse a la Fiscalía o Policía Judicial, organismos que tienen como objetivo la prevención e investigación de las infracciones penales y la aprehensión de los presuntos infractores. Igualmente usted puede llamar a los **BOMBEROS al teléfono 911** si es que requiere de ayuda para apagar incendios o primeros auxilios en casos de inundaciones o emergencias médicas.

Si usted es víctima de la violencia al interior de su hogar realice su denuncia en las Comisarías de la Mujer y la Familia y en caso de abuso sexual en la Fiscalía. Es indispensable hacer valer los derechos que tienen las mujeres y los niños puesto que hay leyes que nos amparan, por lo tanto es nuestra obligación conocerlas y hacer que se apliquen. Si requiere atención psicológica o médica acuda a los Centros de Equidad y Justicia que se encuentran ubicados en

Centros de Equidad y Justicia que se encuentran ubicados en cada una de las Administraciones Zonales del DMQ (ver mapa de instituciones al final del manual).

NO SE DEJE AMEDRENTAR POR LA VIOLENCIA Y LA DELINCUENCIA, INFÓRMESE, Y, SOBRE TODO, CONFÍE EN SUS AUTORIDADES.

MEDIDAS DE PRECAUCIÓN ANTE ROBOS Y OTROS DELITO

Además de los apoyos institucionales y comunitarios mencionados arriba, podemos tomar medidas de precaución para evitar exponernos a ciertas situaciones de riesgo, como lo son algunos tipos de robos y otros delitos.

¿CÓMO EVITAR EL ASALTO O ROBO A PERSONAS?

El asalto es la sustracción de pertenencias que lleva la víctima en un determinado momento, como por ejemplo billeteras, joyas, carteras; objetos que están a la vista y que pueden ser fácilmente arrancados.

Tome en cuenta estos consejos que le ayudarán a no ser un blanco fácil para este tipo de delitos:

- Las mujeres deben tratar de mantener su cartera segura todo el tiempo; nunca la deje lejos de su vista.
- Los hombres deberían llevar sus billeteras en un bolsillo delantero del pantalón o dentro de su chaqueta pues los bolsillos traseros siempre son blancos más vulnerables.
- En las noches, procure no caminar en las calles en las que no existe una buena iluminación o que se encuentran rodeadas de árboles, en este caso hágalo por la mitad de la calle, tomando las debidas precauciones.
- Durante la noche camine en grupos para sentirse más seguro/a.

- Cuando se dirija al banco para realizar algún depósito, además de llevar el dinero en un lugar seguro, trate de no dar señales de nerviosismo que puedan ser detectadas por terceros. No saque el dinero hasta no encontrarse en el banco y al salir mantenga la calma; tome la precaución de fijarse disimuladamente si alguien le está siguiendo, de ser así trate de ubicarse en un lugar en el que pueda estar a salvo o pueda comunicarse con algún guardia o policía cercano.
- Al retirar dinero del banco o del cajero automático, no lo cuente a la vista de todos. Tenga cuidado con su tarjeta del cajero automático, si por alguna razón se queda atascada en el cajero notifique inmediatamente al banco para que sea cancelada y ninguna transacción pueda ser realizada a través de este medio antes del plazo convenido para entregarle su nueva tarjeta. Es preferible que solamente usted maneje su cuenta bancaria, sobre todo para hacer retiros por cajero automático. Esa es una manera de mantener el control de su dinero y de los datos confidenciales de su cuenta bancaria.
- Si usted se enfrenta cara a cara con el asaltante, nunca ponga resistencia. Trate de ganar tiempo, entregue todo lo que le pidan y procure fijarse en las características físicas de la persona para que pueda hacer luego la respectiva denuncia de una manera más efectiva o pueda reconocer su fotografía en el archivo de la Policía Nacional.

SI VA A SALIR DE VACACIONES...

Usted puede hacer que su viaje sea seguro y confortable si considera lo siguiente:

- Trate de llevar consigo poco dinero en efectivo. Opte por tarjetas de débito o crédito si las posee.

- Cuando salga de su habitación del hotel asegúrese de colocar las cosas valiosas en una caja fuerte. Considere la posibilidad de guardar en esta caja fuerte su pasaporte y otros documentos importantes; es preferible que salga con las copias de sus documentos de identificación.
- Cuando salga con su auto o rente uno, procure no dejar cosas adentro y mucho menos sus papeles importantes como su licencia de conducir o matrícula.

- Asegúrese de que al bajar del auto éste quede con las debidas seguridades.
- Tenga cuidado de no colocar su cámara u objetos de valor en un lugar visible.
- Cuando visite una ciudad grande trate de obtener toda la información posible acerca de los barrios que son más o menos seguros y tome las precauciones necesarias cuando visite las zonas menos seguras de la ciudad.

¿CÓMO EVITAR ROBOS EN CASAS Y DEPARTAMENTOS?

- Si piensa dejar su casa sola por unas horas o días, recomiende el cuidado de la misma al buen vecino, porque todavía existen, a la Policía (UPC más cercana) y/o a los guardias de seguridad. Deje prendida la radio o la televisión.
- Busque en lo posible horarios variados para salir de su domicilio y del lugar donde trabaja, rompa las rutinas diarias.

- Si usted conduce de regreso a casa, procure llamar por teléfono a su domicilio indicando la hora de llegada para que alguien le espere. Cuando llegue a su vivienda tome todas las precauciones del caso, utilizando la observación, antes de bajarse del vehículo.
- No proporcione información o datos de miembros de la familia, domicilio, costumbres, viajes, etc., a personas ajenas.
- Verifique la identidad de los empleados de la luz, agua, teléfonos, correo u otros servicios antes de dejarlos ingresar a su domicilio.
- No abra la puerta a personas extrañas, ni reciba paquetes dudosos. No permita el ingreso de vendedores ambulantes o promotores religiosos.
- Las puertas de entrada a su casa deben ser las más sólidas y seguras.
- Tenga la costumbre de cambiar las cerraduras cuando se mude de casa, o siempre que sienta que alguien más puede tener las llaves de su vivienda.
- Se recomienda una pared alta para la parte trasera de la casa, lo que hará difícil el ingreso o la salida de personas por la parte posterior de su vivienda. Alumbre apropiadamente su jardín para disuadir posibles intrusiones.
- Si le es posible, coloque una alarma en su casa.
- Los perros son definitivamente un obstáculo más para posibles robos. Incluso los perros pequeños pueden alertar a los demás cuando un extraño ronda la casa, haciéndola un blanco menos atractivo que una casa sin animales.

- Asegúrese de que sus ventanas estén colocadas de una manera estable.

- Nunca deje los garajes sin las seguridades pertinentes, ni deje en este lugar herramientas que puedan servir como elementos para forzar una puerta o una ventana.

- Si usted vive en un departamento o en un condominio, es importante que también tome sus propias medidas de seguridad. En estos lugares entra diariamente mucha gente que puede o no ser un visitante suyo o de sus vecinas/os. Asegúrese de que la puerta general de acceso a los departamentos tenga un mecanismo para cerrarse automáticamente, así solo se podrá entrar con la llave y luego se cerrará sola. Nunca abra la puerta sin preguntar quién es y sin que la persona haya sido anunciada previamente por el guardia o por el intercomunicador.
- En caso de que alguien entre a su casa con la intención de robarle, cuando usted esté presente, mantenga la calma. No intente proteger sus pertenencias por más valiosas que éstas sean, ya que nunca serán tan importantes como su vida y la de su familia.

Asegure su casa por dentro, pues nunca están de más las precauciones que pueda tomar. Tome previsiones como las que se detallan a continuación:

- Siempre cierre bien las puertas y ventanas de su casa cuando la familia esté durmiendo.
- Tome mayores precauciones cuando salga de su hogar por períodos más extensos. La utilización de luces automáticas es definitivamente un buen método para que la vivienda parezca ocupada.
- Mantenga un inventario de sus cosas valiosas en un lugar seguro. Si son robadas, usted tendrá una lista preparada para ofrecer información a la policía y a su compañía de seguros.

¿CÓMO EVITAR EL ROBO INTERNO DOMÉSTICO?

Es preferible ser precavido y tomar los correctivos necesarios antes de que suceda algún evento que desestabilice su hogar. Es bueno confiar en las personas, no todos tienen intenciones dañinas, sin embargo, le recomendamos las siguientes normas que le ayudarán a estar más tranquilo/a.

- Al momento de contratar personal de servicio doméstico o una niñera, es preferible que alguien conocido y de su confianza le recomiende una persona.
- No contrate personal a la ligera, tómese el tiempo necesario para conocer más a fondo a la persona que va a hacerse cargo de las actividades de su casa. Haga una entrevista a través de la cual pueda conocer mejor a la persona que va a contratar.
- Asegúrese de pedir la documentación necesaria y una copia de la misma, que usted conservará. Procure hacerle un contrato a prueba y afiliarla al IESS, esto le permitirá no sólo generar más confianza en la persona contratada sino también legalizar sus papeles.

- Aunque a su parecer la persona entrevistada haya ganado su confianza o aunque sea una persona recomendada por alguien que usted conoce, es importante que ponga sus cosas valiosas bajo seguridad, puede ser en una caja fuerte o en el banco.
- Si usted contrata a una persona de una agencia, pida todas las referencias posibles y haga que ellos se comprometan como agencia a responder por esa persona y por cualquier cosa que pudiera pasar.

- Comunique a los vecinos de confianza y al guardia que tiene una persona nueva en la casa y pídales que le ayuden a controlar si algo extraño ocurre allí, o si entra alguna persona más durante el día.
- Tenga mucho cuidado con las copias de las llaves de su casa, procure no darle copia de la llave a una persona contratada que no conozca muy bien.

NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO

- No proporcione su número telefónico a personas extrañas.
- Evite contestar el teléfono identificando el apellido de la familia.
- En el caso de llamadas amenazadoras proceda de la siguiente manera:
  - Deje su teléfono descolgado.
  - Utilice otro teléfono y llame a CNT, a fin de verificar con qué número telefónico se encuentra conectado, haciendo conocer la amenaza de la que fue objeto.
- Evite comentar asuntos reservados por teléfono o datos personales que le pudieran comprometer en caso de que su teléfono estuviera intervenido.
- Procure tener en un lugar visible una lista de los teléfonos de emergencia, de familiares cercanos y de los vecinos. Haga que sus niños y el personal doméstico sepan dónde está la lista y a quién deben acudir en caso de emergencia
- Consiga un detector de llamadas que se conecte al teléfono y le permita saber el número de donde le están llamando.

- No utilice el teléfono inútilmente, alguien puede estar necesitando comunicarle algo importante.
- Evite hacer llamadas innecesarias a los teléfonos de emergencias pues así está obstruyendo el auxilio inmediato para casos de urgencia.

¿CÓMO EVITAR EL ROBO DE VEHÍCULOS?

Este es uno de los delitos más frecuentes en algunas zonas de la ciudad, es necesario que usted tome las precauciones debidas para evitar que lo despojen de un bien que le costó mucho conseguirlo.

Lugares en los que con frecuencia se comete el robo de vehículos:

- En los semáforos e ingresos y salidas de los parques.
- Garajes públicos (muchas veces en complicidad con los mismos cuidadores o guardias).
- En centros comerciales.
- En la vía pública, cuando los autos están estacionados.
- En las carreteras (asalto a mano armada).

Consejos para evitar robos de vehículos:

- Antes de ingresar al vehículo verifique el estado de las seguridades del mismo.
- Conduzca con precaución, observando lo que ocurre a su alrededor, especialmente en las noches cuando se vaya a detener en un semáforo.

- Suba las ventanas y ponga seguro en las puertas cuando esté conduciendo.
- No circule por lugares despoblados o de poca visibilidad cuando esté solo/a.

- Esté siempre atento a si algún vehículo le sigue mientras usted maneja, dado que podría ser víctima de un seguimiento y/o asalto bajo pedido. De comprobar el seguimiento procure llamar la atención policial.
- Conozca y utilice todas las vías principales y alternas para salir y llegar a su domicilio.
- Evite parar en las carreteras a no ser que sufra un daño mecánico.
- Cuando exista control policial tenga presente que éste se debe realizar en un puesto autorizado, con la presencia de elementos uniformados y vehículos policiales.
- Llame por teléfono a su domicilio indicando la hora de llegada para que su familia conozca este particular.
- Deje estacionado su vehículo en lugares que tengan un control de ingreso y salida.
- Utilice todas las precauciones del caso antes de abandonar su vehículo, constatando sus seguridades.
- Cuando se baje del vehículo no mantenga objetos de valor o documentos importantes (licencia de conducir, pasaportes, cédula, chequera o tarjetas de crédito) dentro del auto. Además guarde una copia del seguro de su auto y de la matrícula en su casa.
- Es importante utilizar alarmas que no sean fácilmente neutralizadas.

- En caso de que finalmente ocurra un delito y le pidan que se baje del auto, hágalo, no se arriesgue en ningún momento, pues los atracadores se pueden encontrar en un gran estado de ansiedad y nerviosismo.

Tome en cuenta lo siguiente al comprar un vehículo:

- Si planifica comprarlo en las ferias libres, antes de firmar contrato de compra-venta, con la ayuda de la Policía Nacional debe cerciorarse de que el vehículo no tenga impedimento de compra.
- En lo posible, procure comprárselo a una persona conocida y no a un intermediario.
- Realice el reconocimiento de firmas en una Notaría con la presencia de la persona que conste como propietaria en la matrícula.
- No reciba contratos de compra y venta en blanco.
- Si tiene un mecánico de confianza, llévele el auto que piensa comprar para una revisión y evitar que le vendan un auto que tenga la numeración de las series alteradas o borradas.

¿CÓMO EVITAR EL ROBO EN LOCALES COMERCIALES?

Los centros de comercio (almacenes, tiendas, fábricas, y bodegas, entre otros), pueden convertirse fácilmente en blanco para robos, por lo que estos lugares requieren de una seguridad especializada durante las horas de trabajo y fuera de la jornada laboral. Para ello los dueños y empleados deben trabajar unidos en la tarea de mantener la seguridad de sus locales.

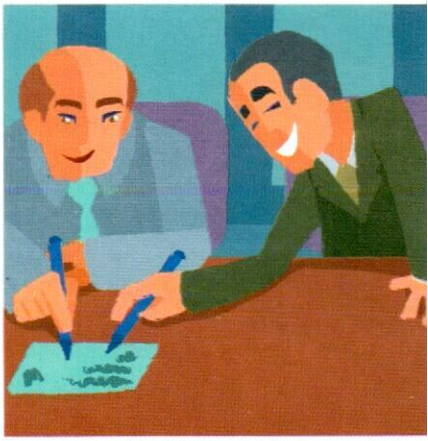
Les entregamos varios consejos prácticos que se deben tomar en cuenta para evitar que le causen daño a su negocio:

- Nunca cuente el dinero frente a los clientes. Si su negocio maneja diariamente grandes sumas de dinero, vacíe frecuentemente la caja registradora y coloque el dinero en un lugar seguro.
- Haga los depósitos bancarios tan rápido como le sea posible y discretamente (se recomienda hacer depósitos diarios). Si son cantidades grandes contrate una compañía de seguridad solvente y reconocida que le pueda ofrecer el servicio de traslado de valores.

- Sea muy cuidadoso para contratar a sus empleados, especialmente a los que estarán encargados de manejar el dinero. Asegúrese de confirmar sus referencias personales y de negocios.
- Si usted vende joyas u otros artículos costosos, nunca mantenga los objetos más valiosos a la vista, sáquelos únicamente para los compradores interesados.
- Si hay gran cantidad de objetos valiosos en el local, siempre mantenga al menos dos personas atendiendo el almacén al mismo tiempo.
- En la medida de lo posible, es bueno contar con un servicio de guardianía privada y de monitoreo.
- La instalación de cámaras de video vigilancia y sistemas de circuito cerrado es recomendada para los negocios. Cerciórese de que el equipo esté trabajando todo el tiempo.
- Cada cierto tiempo realice simulacros para comprobar la eficacia de sus alarmas o de sus seguridades.

- Cuando usted contrate un servicio de guardianía privada, debe analizar varias compañías para asegurarse de escoger la mejor. Compruebe su eficiencia por medio de referencias que ellos le proporcionen y por su propia investigación.
- El o la guardia siempre debe estar debidamente uniformado/a y portar un radio transmisor. Para portar un arma debe pertenecer a una compañía legalmente autorizada. El o la guardia debe, además, llevar un libro de registro en el que reportará diariamente todos los acontecimientos ocurridos.
- Si usted tiene un negocio grande o una compañía ubicada en un edificio, trate de mantener vigilados los puntos de acceso claves como son los garajes, las gradas y las puertas de emergencia.
- Antes de salir revise las puertas y las ventanas, es importante que coloque seguridades tanto en las puertas interiores como en las exteriores. Cerciórese de que todo el dinero se encuentre guardado en la caja fuerte.

¿CÓMO EVITAR EL ROBO DENTRO DE SU EMPRESA?



Existen varios métodos para protegerse a sí mismo y a su empresa de los daños que el personal interno como empleados, ex-empleados, cajeros, vendedores, asistentes, puedan causar.

Tome en cuenta estas recomendaciones que son fruto de las experiencias vividas y transmitidas por personas que administran sus empresas.

- Trate de que el contador o la gerente financiera de su empresa, no sea la única persona que firme los cheques sino que en las cuentas consten las dos firmas para cualquier transacción.

- La persona que registre los ingresos en su compañía no debe ser la misma que pague las facturas.
- Procure que las cuentas de su compañía sean revisadas por lo menos una vez al mes.
- Los bancos de nuestro país, generalmente, designan un ejecutiva/o de cuenta a las cuentas corporativas. Trate de reunirse con su ejecutivo/a de cuentas siempre que le sea posible para que le presente un informe de las transacciones realizadas.
- Realice semanalmente un balance de todos los desembolsos que ha tenido la compañía y con qué fines.
- Dé instrucciones a su contador/a o a la persona encargada del área financiera para que verifique las compras hechas telefónicamente.
- Los propietarios, gerentes y el personal encargado del área contable deben tener cuidado de asegurar sus oficinas cada vez que salgan de las mismas. No deje documentos importantes sobre su escritorio y sea usted la única persona con llaves de su oficina.
- Es necesario que cuando un trabajador/a vaya a salir definitivamente de su empresa, se verifique que todos los documentos y objetos que solía utilizar con frecuencia para su trabajo sean oportunamente entregados.
- Cada cierto tiempo cambie las cerraduras de las puertas, para evitar que en horas fuera de trabajo alguno de sus ex-empleados pueda acceder a la oficina con el afán de conseguir información a través de la computadora, o sustraer documentos.

DELITOS INFORMÁTICOS Y TELEFÓNICOS

Dado que la tecnología avanza rápidamente, es necesario conocer que existen también formas de vulnerar su seguridad mediante la utilización del Internet u otras herramientas; por lo que, como primera medida de seguridad, recomendamos que busque apoyo de un profesional

en el campo de la informática de su confianza para que revise paulatinamente su equipo de computación.

Los delitos informáticos más comunes a los que estamos expuestos son los siguientes:

- Invasión a los correos electrónicos con el objeto de interceptar el envío de documentos o para obtener información personal importante.
- Alteración, destrucción de datos, programas o documentos electrónicos ajenos.
- Sabotaje contra soportes electrónicos e introducción de virus electrónicos para causar daños.
- Espionaje industrial informático.
- Estafas informáticas, utilizando el Internet como medio de comunicación anónimo para cometer este tipo de delitos.

- Pornografía infantil, que se ha visto favorecida precisamente por el anonimato que proporciona la red.
- Injurias y calumnias por correo electrónico.
- Delitos contra la propiedad intelectual, pues se muestra como un medio propicio para vulnerar los derechos de autor.

¿Qué hacer ante estos hechos delictivos de los últimos tiempos?

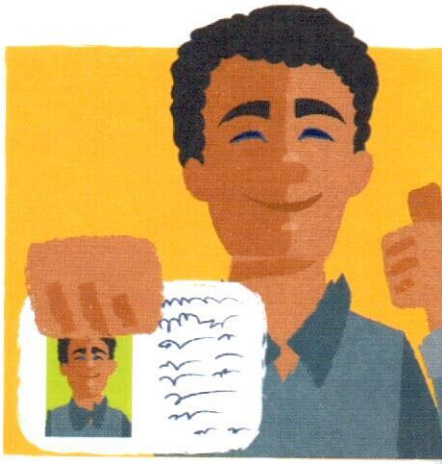
- Actualice regularmente su sistema operativo y el software instalado en su equipo, poniendo especial atención a las actualizaciones de su navegador Web.
- Instale un Antivirus y actualícelo con frecuencia.

- Es recomendable tener instalado en su equipo algún tipo de software anti-spyware, para evitar que se introduzcan en su equipo programas espías destinados a recopilar información confidencial sobre el usuario.
- Utilice contraseñas seguras, es decir, aquellas compuestas por ocho caracteres, como mínimo, y que combinen letras, números y símbolos (no utilice datos obvios como fechas de nacimiento, dirección, lugar de nacimiento, etc.). Es conveniente además, que modifique sus contraseñas con frecuencia.
- Navegue por páginas Web seguras y de confianza.
- Aumente la precaución si va a realizar compras en línea o va a facilitar información confidencial a través de Internet.
- Tome precauciones al momento de realizar sus transacciones bancarias por Internet, nunca permita que alguien conozca su clave de acceso o sus datos confidenciales.
- Si cuando está dentro de la página bancaria en la que usted tiene su cuenta, aparecen en su pantalla avisos de sorteos o la noticia de que usted se ganó algo, no introduzca ningún dato personal que le soliciten, primero llame al banco y cerciórese de que la información que allí aparece es autorizada por la entidad financiera.

- Tenga cuidado al utilizar programas de acceso remoto, aunque esto supone una gran ventaja puede poner en peligro la seguridad de su sistema.
- Preste especial atención al tratamiento de su correo electrónico, ya que es una de las herramientas más utilizadas para llevar a cabo estafas e introducir virus en su equipo de computación.
- Evite participar en sorteos que aparecen cuando usted está utilizando su cuenta de correo electrónico.

- No crea todo lo que aparece en la Web, sobre todo cuando se trate de maneras fáciles de ganar dinero, pues detrás de ello puede haber una gran red de estafadores.
- Tome en cuenta las normas de utilización del teléfono mencionadas anteriormente (ver página 18).

FALSIFICACIÓN



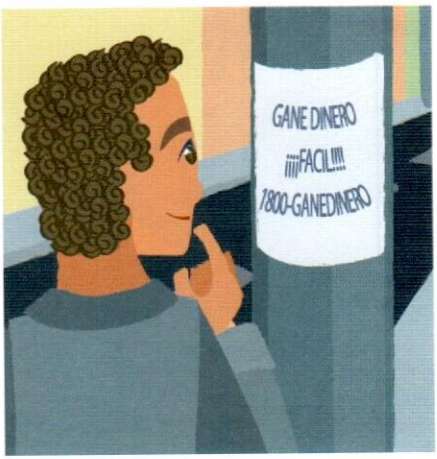
En la actualidad es muy común que si usted pierde un documento de identidad como una cédula de identidad, un pasaporte o licencia de conducir, éste pueda ser alterado y utilizado para involucrarle en serios problemas.

Lo mismo ocurre con las tarjetas de crédito y de débito. Si pierde una de ellas cancélela inmediatamente, porque rápidamente alguna persona podría aprovecharse de usted. Procure revisar sus cuentas de manera permanente para prever este tipo de situaciones:

- Cuando le proporcionen una tarjeta de crédito para hacer una compra en su local, usted puede revisar a través de la computadora o telefónicamente si esa tarjeta ha sido reportada como robada y el cupo del que dispone.
- Además, siempre que acepte tarjetas de crédito, pida un documento adicional para constatar la firma.
- Cuando vaya al banco guarde o destruya y bote los recibos. Si se equivoca llenando las boletas de retiro o de depósito, destrúyalas en su totalidad antes de botarlas a la basura.
- Para evitar falsificaciones de documentos no proporcione ninguna información específica sobre su identidad por teléfono.

- Mantenga documentos importantes tales como contratos, certificados de propiedad, escrituras de bienes raíces en un lugar seguro y de preferencia fuera de su casa.
- Reporte inmediatamente el robo de documentos de manera que no puedan ser utilizados.

ESTAFA



Las estafas son preparadas con mucho cuidado y de manera muy sofisticada para que parezcan actividades legales; sin embargo, siempre se puede estar prevenido al respecto y tomar algunas medidas de seguridad:

- Analice cuidadosamente cualquier programa o compra que signifique dinero fácil.
- Verifique la identidad de individuos que tratan de recolectar dinero para algún fin específico, especialmente si usted no conoce a la persona o a la institución a la que representa.
- Si va a comprar algún local o inmueble y no le van a entregar las escrituras debidamente confirmadas por su abogado en el momento en el que usted hace el desembolso de dinero, intente obtener una garantía bancaria a través de la cual las personas vendedoras se comprometan a entregarle sus papeles en un tiempo determinado, caso contrario usted podrá cobrar la garantía.
- No firme nada sin antes consultar con su abogado, pues los contratos o escrituras pueden tener ciertas falsificaciones que usted no podrá ver a simple vista.

SECUESTRO

El secuestro es un delito cometido en contra de la libertad individual. Se comete este tipo de delito cuando se aprehende a una persona físicamente en contra de su voluntad y se la traslada a un lugar aislado, generalmente, con el propósito de obtener una recompensa económica.

Además de algunas medidas básicas de protección ya mencionadas usted puede poner en práctica lo siguiente.

- Comunique lo más pronto posible cualquier intento de extorsión o amenaza de secuestro a la Policía Nacional, a través de la CEMAC (101). Ellos inmediatamente le pondrán en contacto con la UNASE (Unidad Antisecuestros y Extorsión), la unidad especial de la Policía Nacional encargada de manejar estos casos.
- Si usted ve alguna actividad irregular alrededor de su vivienda y/o trabajo, no dude en informar inmediatamente a las autoridades policiales.
- Si usted por alguna razón se siente especialmente vulnerable a este tipo de peligros, es recomendable, si su situación económica se lo permite, contar con una persona de suma confianza para su custodia personal y la de sus familiares.
- Instruya a sus hijos/as menores sobre los peligros a los que se ven expuestos en el caso de tratar con extraños. Prohíbales recibir regalos o golosinas de personas desconocidas. A su vez, haga memorizar a los niños/as los teléfonos de la casa, de los parientes más cercanos y de la Policía Nacional.

- Trate de tener buena comunicación con sus hijos/as y que ellos tengan conciencia del peligro, de manera que usted pueda saber a dónde van, a la hora que van a regresar, cómo van a regresar y que usted pueda estar seguro/a de que si hubiere algún cambio de planes ellos le llamarán para avisarle.
- Los niños/as deben esperar los buses del colegio acompañados de una persona mayor de confianza. Lo ideal es que puedan ser recogidos de la puerta de su casa y acompañados de regreso a la misma.
- Rompa la rutina de horarios, medios de transporte, trayectos, etc.
- Cuando vaya a salir en las noches o madrugadas, trate de ir acompañado por alguien. Si usted no tiene quien le recoja de algún lugar, llame a una compañía de taxis seguros para que acuerde el servicio a una determinada hora.
- Si usted vive solo o está solo en su casa: tenga una extensión de teléfono instalada en su dormitorio, o mantenga allí su teléfono celular listo para cualquier emergencia.
- Mantenga buena relación con sus vecinos, especialmente con aquellas familias que le pueden brindar ayuda en un determinado momento y que puedan cuidar de su casa o departamento cuando usted no esté.
- Si usted regresa a su casa y por alguna razón presume que ha sido violentada por ladrones, no entre a averiguarlo, busque a algún vecino y llame a la policía inmediatamente.
- Nunca deje entrar a extraños a su casa. En caso de que le interese algo de lo que le van a ofrecer pídales que vengan a otra hora en la que usted estará acompañado por otra persona. Cuando alguien le proponga algún servicio (como reparaciones dentro de la casa) asegúrese de verificar su identidad.

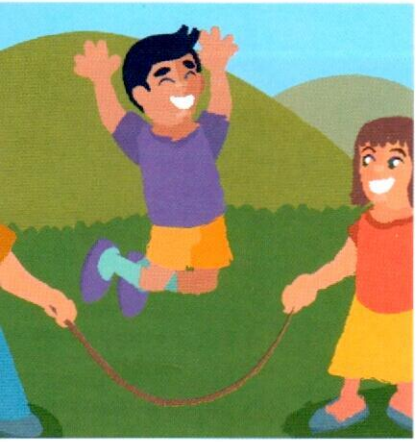
NORMAS PARA CUIDAR A NUESTROS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

¿CÓMO PREVENIR LA TRATA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES?

- Enseñe a sus hijos/as que cuando estén solos no deben conversar con personas desconocidas ni recibir nada de ellas.
- Conozca a las amistades de sus hijos/as y a sus padres.
- Nunca permita que personas extrañas trasladen a sus hijos/as hacia otros lugares o ciudades del país.
- Evite que sus hijas/os salgan solos en las noches o procure saber a dónde van.
- En el caso de que sus hijas/os no retornen a su domicilio llame a la Policía Nacional.

¿CÓMO PREVENIR EL CONSUMO DE ALCOHOL Y OTRAS DROGAS EN SUS HIJOS/AS O FAMILIARES?

- Bríndele confianza y amor a sus allegados.
- Promueva mayor comunicación entre padres e hijos/as.
- Valore a su hijo/a.
- Mantenga conversaciones con sus hijos/as sobre el daño que causa el uso de drogas.
- Tome en cuenta que el alcoholismo y la drogadicción no solo es un problema de jóvenes, sino de la sociedad.



- Ayude a sus hijos/as para que ocupen su tiempo en actividades que les sirvan para su desarrollo.
- Conozca a los amigos de sus hijos/as y a sus familiares.
- Si alguien de su familia está usando substancias estupefacientes busque ayuda profesional.
- Si usted conoce sobre personas que pueden estar induciendo a sus hijos/as al uso de estupefacientes denúncielos a la Policía Nacional.

¿CÓMO EVITAR QUE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES INGRESEN A LAS PANDILLAS JUVENILES?

- Bríndeles confianza y amor a sus hijos/as.
- Mantenga siempre temas de conversación con sus hijos sobre las pandillas juveniles.
- Mantenga buenas relaciones con sus hijos/as y ayúdelos a solucionar los problemas.
- Controle en lo posible la información que obtienen sus hijas/os de los medios audiovisuales y de comunicación.
- Converse con los profesores de sus hijos/as sobre su comportamiento y desempeño escolar.
- Si nota en sus hijos un cambio de comportamiento en la forma de vestir y/o hablar busque ayuda profesional. Puede haber sido reclutado en alguna pandilla juvenil.
- Si alguien de su familia está involucrado con pandillas juveniles, no lo vea como infractor y busque ayuda profesional.

NORMAS PARA PREVENIR Y ACTUAR ANTE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Lamentablemente muchas veces los peligros no son externos sino que se generan al interior mismo del hogar. Estos tipos de violencia y peligros suelen ser más difíciles de denunciar pues aún se consideran como un problema privado. Sin embargo, usted debe estar informado/a para tomar acciones ante la violencia intrafamiliar, pues ésta afecta agudamente los derechos de las personas y la calidad de vida de la sociedad en general.

Se considera violencia intrafamiliar a toda acción u omisión que ocasiona un daño físico, psicológico o sexual producido por un miembro de la familia hacia otros miembros. Se ha comprobado que la mayor parte de esta violencia la sufren las mujeres en manos de sus parejas. Por lo tanto, es un problema social y cultural que se genera por los roles establecidos en la familia y por las identidades de género que dan poder al hombre sobre la mujer.

TIPOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Para poder identificar y actuar ante estas situaciones es necesario que usted conozca los tipos de violencia intrafamiliar que están tipificadas en la Ley 103 Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, vigente en Ecuador desde el año 1995:

- Violencia física: es todo acto de fuerza que cause daño, dolor o sufrimiento físico en las personas agredidas cualquiera que sea el medio empleado y sus consecuencias, sin considerarse el tiempo que se requiera para su recuperación.
- Violencia psicológica: constituye toda acción u omisión que cause daño, dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la autoestima de la mujer o el familiar agredido. Es también la intimidación o amenaza mediante la utilización del apremio moral sobre otro miembro de la familia infundiendo miedo o temor a sufrir un mal grave o inminente en su persona o en la de sus descendientes o afines hasta el segundo grado.
- Violencia sexual: sin perjuicio de los casos de violación y otros delitos contra la libertad sexual, se considera violencia sexual todo maltrato que constituya imposición en el ejercicio de la sexualidad de una persona, y que la obligue a tener relaciones u otras prácticas sexuales con el agresor o con terceros, mediante el uso de la fuerza física, amenazas o cualquier otro medio coercitivo.

SI USTED SUFRE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

- No calle la violencia ni deje pasar mucho tiempo antes de hacer una denuncia. Muchas veces se cree que la violencia puede parar o disminuir pero frecuentemente lo que sucede es que se incrementa, generando consecuencias irreversibles que pueden llegar hasta la muerte.
- Infórmese sobre sus derechos y los contenidos de la Ley 103.
- Infórmese sobre los servicios de apoyo disponibles para hacer denuncias sobre este tipo de violencia. Existen Centros de Equidad y Justicia en los que usted puede acudir no sólo a las Comisarías de la Mujer y la Familia para hacer la denuncia sino que

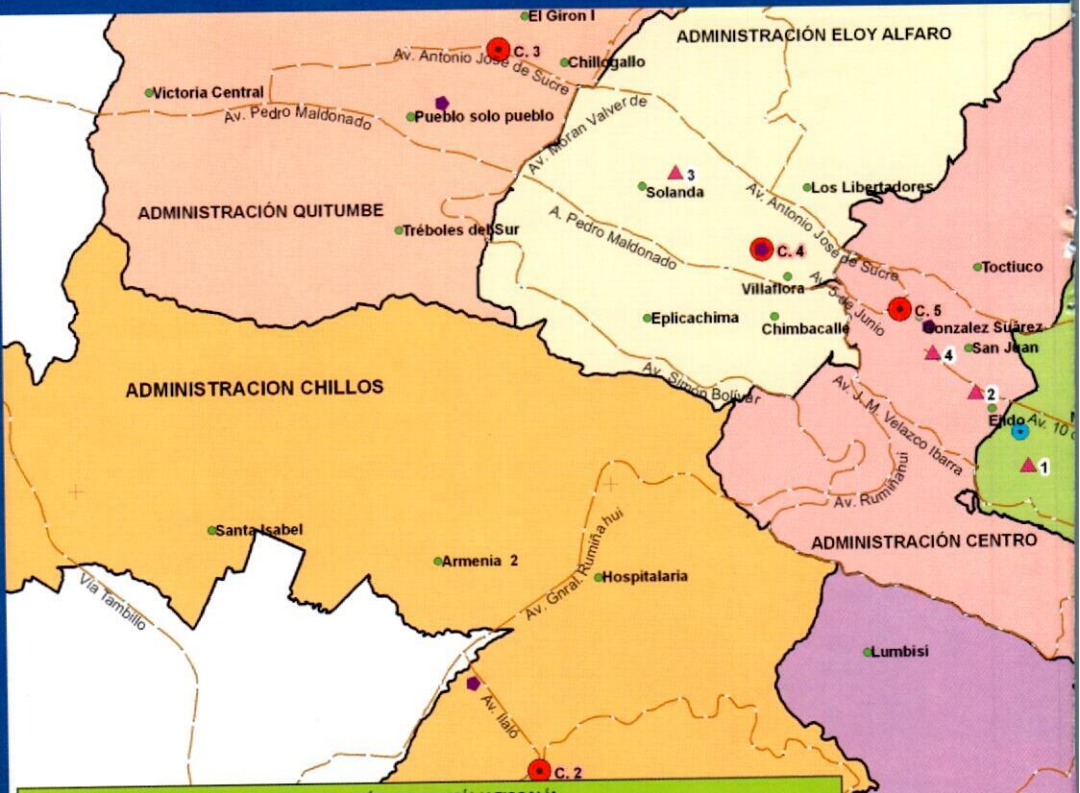
puede encontrar también ayuda psicológica, social y legal. Existen fundaciones y ONGs que brindan servicios de apoyo a las víctimas de violencia intrafamiliar, infórmese sobre los más cercanos a su localidad.

- Si el hacer esta denuncia le genera mucho miedo y ansiedad, acuda a familiares o líderes de su comunidad que puedan acompañarla durante este proceso. Se requiere de mucha valentía, asesoría y ayuda para enfrentar una situación de violencia intrafamiliar.

SI USTED CONOCE A ALGUIEN QUE SUFRE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

- No culpabilice a la víctima. Muchas veces se justifica la violencia con concepciones erradas sobre las mujeres y se piensa que ellas "provocan" la violencia.
- Transmita sensibilidad ante la situación de la víctima. La violencia intrafamiliar sigue procesos complejos y largos que socavan la autoestima de las víctimas y las sumergen en ciclos de violencia que dificultan el enfrentamiento de la situación.
- Ofrezca su acompañamiento a la persona que ha sufrido violencia e infórmese también sobre las instituciones encargadas de atender esta problemática social.
- Si conoce de una situación de violencia intrafamiliar en su barrio informe a la UPC o Centro de Equidad y Justicia más cercano.

CENTROS DE EQUIDAD Y JUSTICIA DEL



COMISARÍAS DE POLICÍA Y FISCALÍA			
Código	**Nombre**	**Administración**	**Dirección**
▲ 1	Comisaría 1era	Norte	Lizardo García y Av. 6 de Diciembre (Barrio La Mariscal)
▲ 2	Comisaría 2da	Centro	Luis Felipe Borja Nº 496 y Hermano Pasmiño (Barrio Alameda)
▲ 3	Comisaría 3era	Eloy Alfaro	Av. Cardenal de la Torre S 15 - 174 y Av. Ajavi (Barrio Quito Sur)
▲ 4	Comisaría 4ta	Centro	Manabi E1 - 53 y Montúfar Regimiento Quito Nº 2 (Barrio San Blas)
■	Fiscalía	Norte	Av. Eloy Alfaro 32 - 250 y República
◉	Policía Judicial	Norte	Vicente Ramón Roca 582 y Juan León Mera

CENTROS DE EQUIDAD Y JUSTICIA				
Código	**Nombre**	**Administración**	**Dirección**	**Observaciones**
● C. 1	CEJ	Tumbaco	Juan Montalvo y Francisco de Orellana	
● C. 5	CEJ	Centro	Loja Nº 641 entre Guayaquil y Venezuela	Cuenta con Comisaría de la Mujer y la Familia
● C. 7	CEJ	Calderón	Panamericana Norte km. 16, Calle Semillas	
● C. 6	CEJ	La Delicia	Av La Prensa y Luis Tufiño	Cuenta con Comisaría de la Mujer y la Familia
● C. 4	CEJ	Eloy Alfaro	Av. Alonso Angulo y César Chiriboga	
● C. 3	CEJ	Quitumbe	Av. Mariscal Sucre y Lorenzo Mesa S/N, ingresando por la calle Emilio Uztateguí	Cuenta con Comisaría de la Mujer y la Familia
● C. 2	CEJ	Los Chillos	Av. Inter - Valles, junto al Balneario el Tingo	
● C. 8	CEJ	Norte	Av. Amazonas 4532 y Pereira	

DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

RECUERDE, TODOS Y TODAS
TENEMOS DERECHOS
Y OBLIGACIONES,
ES NUESTRA RESPONSABILIDAD
CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LAS LEYES
Y ORDENANZAS MUNICIPALES,
TENEMOS INSTITUCIONES
QUE NOS RESPALDAN,
NO TEMA ACUDIR A ELLAS
CUANDO LO NECESITE.

Manos Solidarias
¡Por la seguridad de tu Barrio!

www.quito.gov.ec

CUERPO DE BOMBEROS
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Manos Solidarias
Por la seguridad de tu barrio

Secretaría de
Seguridad y
Gobernabilidad

Teléfonos para emergencia: 911

Policía Nacional: 101 Bomberos: 102